Commissariat aux langues officielles
Office of the Commissioner of Official Languages

Ottawa, le 8 mars 2000

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

Les services fédéraux dans les deux langues officielles dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut : Un bilan inquiétant

La commissaire aux langues officielles, madame Dyane Adam, a rendu public aujourd'hui son rapport de suivi sur les bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles dans les Territoires du Nord-Ouest, incluant alors le Nunavut. Ce rapport s'inscrit dans la série de suivis que le Commissariat a entrepris en 1996 dans chaque province et territoire pour évaluer les progrès réalisés depuis l'étude spéciale de 1994 sur la prestation des services dans les deux langues officielles. Avec ce rapport sur les Territoires du Nord-Ouest, la commissaire arrive à son dixième de la série de treize rapports de suivi.

Ce suivi a porté sur 21 des 39 points de service (sur un total de 164 bureaux fédéraux). Le rapport révèle que malgré les engagements pris par les institutions fédérales à la suite de l'étude de 1994, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. En effet, la commissaire constate que cinq ans après l'étude initiale, la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles demeure insuffisante dans 50 p. 100 des bureaux désignés visités, soit la même proportion qu'en 1994. « Cette situation doit changer car les francophones des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut sont en droit de recevoir des services de qualité dans leur langue », a insisté madame Adam.

Le suivi a démontré que l'affichage, la signalisation et la documentation sont généralement disponibles dans les deux langues officielles. Par contre, l'accueil au téléphone dans les deux langues et encore davantage celui en personne n'ont guère progressé depuis 1994, passant dans le premier cas de 50 p. 100 à 55 p. 100 et de 17 p. 100 à 0 p. 100 dans le deuxième cas. « L'absence d'offre active de service dans les deux langues officielles de la part du personnel préposé au service au public dissuade les clients d'expression française d'exercer leurs droits linguistiques », a fait valoir la commissaire.

Par contre, un certain nombre de points positifs sont à signaler. L'étude révèle que les gestionnaires et les employés connaissent mieux leurs obligations en matière de langues officielles, mais la commissaire déplore que le personnel ne mette pas en pratique les directives reçues. Par ailleurs, certaines institutions ont établi des contacts avec les organismes de langue française, ce qui les aidera à comprendre davantage les besoins de la communauté francophone. De plus, certains bureaux font assez bonne figure en terme de service au public dans les deux langues officielles. C'est le cas du bureau de la Banque de développement du Canada et de celui du Patrimoine canadien. D'autres ont aussi bien fait, mais il s'agissait de services offerts à l'aide d'une ligne 1 800 pour l'ensemble du Canada.

Face à ces résultats, la commissaire demande aux institutions de donner suite dans les meilleurs délais aux engagements qu'ils ont pris en réponse au rapport afin de corriger les lacunes signalées. Les engagements des institutions sont intégrés au rapport.

Au cours des prochains mois, la commissaire déposera des rapports de suivi sur la qualité des services

dans les deux langues officielles offerts par des bureaux fédéraux désignés au Québec, en Colombie-Britannique et en Ontario, ainsi qu'un rapport synthèse qui analysera la situation générale à travers le pays.

-30-

Renseignements

Représentant(e)s de la commissaire

[redacted]

Date de modification : 2007-08-29